



Årsberetning 2018 for borgerrådgiveren i Gladsaxe Kommune

Maj 2019



Bemærkninger til forsiden:

Retssikkerhed er et centralt begreb i mødet med borgeren. Retssikkerhed er ikke et entydigt begreb, men består af flere elementer. På side 14 i beretningen dykkes der nærmere ned i retssikkerhedsbegrebet.



Fred, retfærdighed og stærke institutioner er et af FN's 17 verdensmål. Delmål 16.3 omhandler at fremme retssikkerheden. Gladsaxe Kommune arbejder for bæredygtig vækst og velfærd i forhold til FN's verdensmål.

Indhold

Forord	5
Beretningens opbygning	6
Resume og anbefalinger	7
Resume	7
Anbefalinger	7
Borgerrådgiverfunktionen mere generelt	9
Grundlag	9
Arbejdsform.....	9
Udvalgte aktiviteter, som borgerrådgiveren har deltaget i 2018	10
Deltagelse i faglige fora	10
Borgerrådgiverfunktion i andre kommuner og netværk.....	11
Henvendelser i 2018	12
Statistisk set – borgerrådgiverfunktionen.....	12
Statistisk set – databeskyttelsesrådgiveren	13
Retssikkerhed	
– med særligt fokus på klagesager i Ankestyrelsen om forsørgelse, beskæftigelse samt støtteforanstaltninger for børn og unge	14
Et ligeværdigt møde	14
Inddragelse	14
En korrekt afgørelse	15
Ankestyrelsens klagesagsbehandling	15
Social- og Sundhedsforvaltningen	17
Dialog med Social- og Sundhedsforvaltningen i løbet af året.....	17
Udvalgte sager indenfor Social- og Sundhedsforvaltningens område.....	17
Afgørelse om personlig assistance på arbejdspladsen.....	17
Ophør af jobafklaringsforløb – inddragelse af borgeren.....	18
Afholdelse af ferie – betydning for § 34-støtte.....	18
Rehabiliteringsforløb – forelæggelse – beslutning – iværksættelse af tiltag.....	19
Borger fulgte et forløb i Forebyggelsescentret uden at være klart informeret om at oplysningerne, som hun afgav der, ville blive givet videre til Jobcentret.....	19
En helhedsorienteret indsats.....	19
Tilbud fra Jobcentret til personer som er selvforsørgende.....	20
Rådgivning til borgere som tilkendes førtidspension og folkepension	20
Tilkendelse – og frakendelse af førtidspension.....	20
Aktindsigt.....	21
Formulering af bevilling – hjælpemidler	21

Bemærkninger til klagesager i 2018 i Ankestyrelsen	21
Børne- og Kulturforvaltningen	22
Statistik	22
Dialog med Børne- og Kulturforvaltningen i løbet af året	22
Udvalgte sager indenfor Børne- og Kulturforvaltningen	22
Skoleområdet	22
Høringssvar – sammenlægning af skoler	22
Samarbejde mellem skole og forældre	22
Familieafdelingen	22
Beklage fejl	22
Tabt arbejdsfortjeneste – sagsbehandlingstid	22
Aktindsigt	23
Underretning	23
Klagesager i 2018 i Ankestyrelsen	23
By- og Miljøforvaltningen	24
Statistik	24
Dialog med By og Miljøforvaltningen i løbet af året	24
Udvalgte sager indenfor By- og Miljøforvaltningen	24
GIS	24
Gener fra nærliggende virksomhed	24
Part/klageberettiget i byggesag	24
Byggesager	24
Tobaksgrunden – manglende pleje af grønne arealer	24
Generelt om miljøtilsyn	24
Pejlemærker for 2019-2020	26
Borgerrådsgiverens hjemmeside:	26

Forord

Dette er borgerrådgerens årsberetning for 2018. Det er den tredje årsberetning og dermed altså en beskrivelse af borgerrådgerens virke i 'år 3'.

2018 var det første år, hvor borgerrådgerfunktionen var permanent. Efter at borgerrådgerfunktionen havde været etableret på forsøgsbasis i 2016, besluttede Byrådet i 2017, at funktionen skulle være permanent fra 2018.

I februar 2018 besluttede Byrådet – som en forsøgsordning frem til 1.juli 2019 – at borgerrådgeren også skulle varetage funktionen som databeskyttelsesrådgiver fra 25. maj 2018.

Det er aftalt at det i august 2019 skal drøftes hvorvidt denne dobbeltfunktion skal fortsætte. Der vil blive fremlagt indstilling til Økonomiudvalget herom i august 2019.

Denne beretning indeholder først og fremmest oplysninger om borgerrådgerens virke i 2018. Imidlertid er der også i et vist omfang medtaget oplysninger om opgaverne som databeskyttelsesrådgiver. Der vil dog også blive fremlagt særskilt beretning for tiden maj 2018 til april 2019 til Direktionen og Økonomiudvalget om det første år som databeskyttelsesrådgiver.

Der er i år i beretningen valgt at beskrive en række sager lidt nærmere med fokus på Social- og sundhedsforvaltningens sagsområde. Baggrunden er at give et indtryk af nogle konkrete henvendelser til borgerrådgeren.

Der har i 2018 – i lighed med tidligere år – været et godt samarbejde med forvaltningerne om de henvendelser, som der har været til borgerrådgeren. Vi arbejder jo også for de samme mål: En god og ordentlig sagsbehandling af den enkelte borgers henvendelse.

Maj 2019

Preben Rohde
Borgerrådger



Beretningens opbygning

Beretningen er bygget op sådan at der i først under **'Resume og anbefalinger'** gives en sammenfatning af beretningens vigtigste indhold.

Dernæst følger et kapitel om **'Borgerrådgiverfunktionen mere generelt'**. Her kan man læse om grundlaget for borgerrådgiveren og arbejdsform og hvilke aktiviteter, som borgerrådgiveren har deltaget i i løbet af 2018.

Ud fra det første års erfaringer beskrives tillige lidt nærmere betydningen af, at borgerrådgiveren fra maj 2018 også har haft funktionen som databeskyttelsesrådgiver.

Endelig er der en kort opfølgning på hvorledes borgerrådgiverfunktionen generelt udvikler sig i Danmark.

Dernæst beskrives i kapitlet **'Henvendelser i 2018'** nærmere om antallet af henvendelser i 2018 og hvorledes de fordeler sig.

I 2018 har borgerrådgiveren i særlig grad fulgt med i Ankestyrelsens afgørelser indenfor Social- og sundhedsforvaltningens- og Børne- og Kulturforvaltningens (Familieafdelingen) sagsområder, og der er i kapitlet **'Retssikkerhed med særlig fokus på klagesager i Ankestyrelsen'** redegjort nærmere for de iagttagelser og anbefalinger, som det fører til.

Derefter følger tre kapitler, som omtaler samarbejde og sager i løbet af året inden for henholdsvis **'Social- og sundhedsforvaltningen'**, **'Børne- og Kulturforvaltningen'** og **'By og Miljøforvaltningen'**.

Afslutningsvis er der et afsnit med **'Pejlemærker for 2019-2020'**.

Resume og anbefalinger

Resume

Der har i 2018 været 440 henvendelser til borgerrådgiveren. Det er ca. 10 % færre henvendelser til borgerrådgiveren i forhold til 2017. Baggrunden herfor kan være at borgerrådgiveren har været mindre tilgængelig for borgerne, som følge af også at varetage databeskyttelsesrådgiverfunktionen.

Tillægges de henvendelser, som der i 2018 har været til databeskyttelsesrådgiveren har der været tale om i alt ca. 600 henvendelser fra borgere i løbet af året, hvilket set i forhold til antal henvendelser fra borgere i 2017 er en stigning på næsten 25 %.

Der har også i 2018 været en god og konstruktiv dialog med forvaltningerne. Borgerrådgiveren oplever at forvaltningerne er lydhøre overfor borgerrådgiverens tilkendegivelser i hverdagen og der bliver ofte rettet op på umiddelbare fejl/mangler i sagsbehandlingen i de enkelte situationer.

Anbefalinger

Anbefaling om at følge op på en helhedsorienteret indsats overfor udsatte borgere i Social- og Sundhedsforvaltningen og Familieafdelingen.

Borgerrådgiveren anbefaler at forvaltningerne følger arbejdet med reform om en helhedsorienteret indsats over for udsatte borgere, som ofte har kontakt med flere enheder i kommunen og hvorledes en sådan primær indgang til kommunen kan tilrettelægges i Gladsaxe Kommune.

Anbefaling om at undersøge muligheden for at blive en del af pilotprojektet 'Borgerblikket'

Der er fem kommuner som siden december 2018 via pilotprojekt 'Borgerblikket' har givet borgere adgang til bedre overblik over deres sager i kommunen. Der er lagt op til at flere kommuner kan komme med i pilotprojektet og borgerrådgiveren anbefaler at forvaltningerne overvejer at tage del i dette pilotprojekt.

Kvalitetssikring af klagesager til Ankestyrelsen

Borgerrådgiveren anbefaler at det ledelsesmæssigt i de enkelte enheder sikres en kvalitetskontrol af afgørelser, som videresendes til Ankestyrelsen for at sikre, at afgørelsen dels er i overensstemmelse med gældende lovregler og praksis, og at sagen foreligger tilstrækkeligt oplyst. Dette ville kunne medvirke til at antallet af afgørelser, som enten ændres eller hjemvises fra Ankestyrelsen nedbringes.

Anbefaling om at forholde sig til om der gives tilstrækkelig information om muligheder for støtte til borgere, som tilkendes førtids- og folkepension

Borgerrådgiveren har haft flere henvendelser i løbet af året fra borgere, som er tilkendt førtidspension eller folkepension, som ikke har været bekendt med mulighederne for at søge tillæg til tandbehandling, medicin m.m.

Anbefaling om obligatorisk kursus for myndighedssagsbehandlere i forvaltningsret

Borgerrådgiveren anbefaler, at der i de enkelte forvaltninger, tilrettelægges obligatorisk kursus i forvaltningsret for myndighedssagsbehandlere. Det vil sige medarbejdere, som træffer afgørelser i forhold til borgeren. Dette vil i dagligdagen sikre et fokus på regler om god forvaltningskik, forvaltningsloven og retssikkerhedsloven (sidstnævnte indenfor social og beskæftigelsesområdet).

Borgerrådgiveren deltager gerne ved sådanne forløb. Jobcentret har allerede udviklet et sådan forløb for sine medarbejdere og tillige er Byrådssekretariatet ved at tilrettelægge kursus

om forvaltningsretlige principper for sagsbehandlingen.

Et obligatorisk kursus kan være med til at sikre en bedre kvalitet i sagsbehandlingen og medvirke til at færre sager ændres eller hjemvises af klageinstansen.

Anbefalinger fra tidligere år er naturligvis fortsat relevante at være opmærksomme på og følge op på. I den sammenhæng skal nævnes:

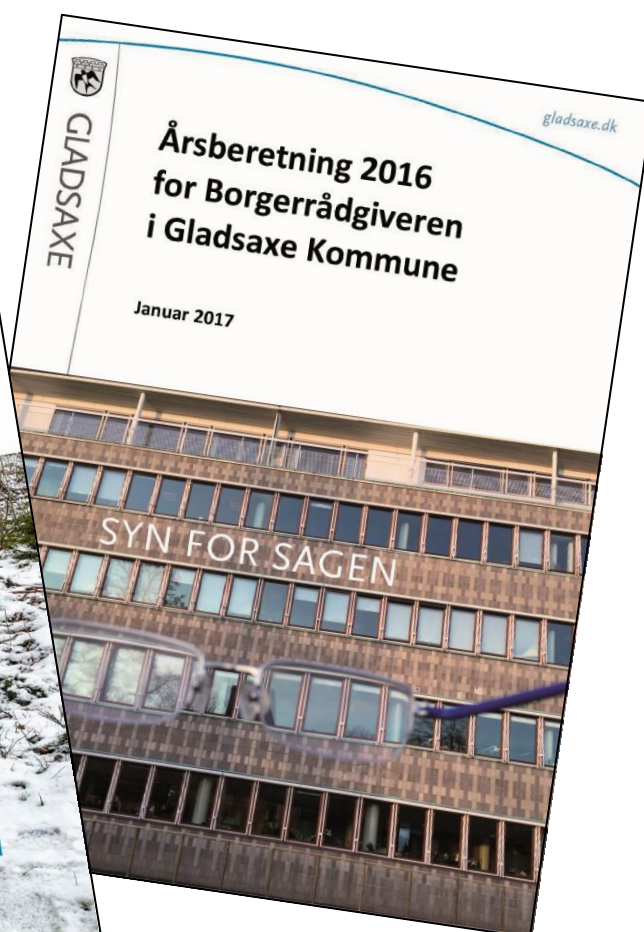
Borgerrådgiveren har fortsat anbefaling til Social- og Sundhedsforvaltningen fra beretningen 2017 om at fastsætte tidsfrister for:

- Hvor lang tid, der må gå fra det besluttes at en sag skal forelægges for Rehabiliteringsteamet til sagen forelægges.
- Hvor lang tid, der må gå fra sagen har været forelagt Rehabiliteringsteamet til der træffes beslutning om tiltag.

- Og hvor lang tid der må gå fra beslutning om tiltag til de bliver iværksat.

At være åben over for begåede fejl (beretning 2017). Ombudsmanden har i sin beretning for 2018 på s. 78 skrevet, at hvis en myndighed har begået en væsentlig fejl overfor en borger, er det ikke uden videre nok blot at rette fejlen. Myndigheden bør ofte også forklare borgeren om fejlen og i visse tilfælde beklage. Det følger af god forvaltningsskik.

At følge op på anbefaling (fra beretning 2016) om **at ajourføre vejledningen 'Sådan skriver vi i Gladsaxe Kommune'**. Vejledningen er fra 2006. Der er således kommet nye kommunikationsformer til – sms og mails – og brugen af disse er ikke omtalt.



Borgerrådgiverfunktionen mere generelt

Grundlag

Borgerrådgiverfunktionen blev sat i værk som et to-årigt forsøg i 2016 i Gladsaxe Kommune.

Fra 1. januar 2018 er borgerrådgiverfunktionen blevet en permanent funktion og videreført på samme grundlag, som funktionen blev iværksat på i 2016.

Borgerrådgiveren refererer direkte til Gladsaxe Byråd.

Formålet med funktionen er at bistå Gladsaxe Byråd med at sikre retssikkerheden for borgerne i Gladsaxe kommune.

Af regulativet for borgerrådgiverfunktionen i Gladsaxe Kommune fremgår det bl.a. at borgerrådgiveren behandler henvendelser om forvaltningernes sagsbehandling og om god forvaltningsskik. Borgerrådgiveren kan ikke ændre eller omgøre afgørelser, og kan ikke behandle sager vedrørende faktisk forvaltningsvirksomhed og sager, som kan påklages til anden administrativ myndighed.

Borgerrådgiveren udfører sine opgaver ved at give borgerne hjælp til forståelse af afgørelser, give klagevejledning og behandle henvendelser om sagsbehandlingen.

Borgerrådgiverens skal medvirke til at erfaringer fra dialogen med borgerne konverteres til læring i kommunen med det formål at forbedre retssikkerheden for borgerne i Gladsaxe Kommune.

Den uafhængige juridiske tænketank JUSTITIA, har oplyst at man i 2019 planlægger at gennemføre en generel undersøgelse af borgerrådgiverfunktionen i Danmark. Undersøgelsen forventes at have et særligt fokus på de etablerede borgerrådgiverinstitutioners organisering og kompetence.

Der er ligeledes iværksat en evaluering af borgerrådgiverfunktionen i Københavns Kommune, som forventes at foreligge i løbet af 2019.

Disse to undersøgelser kan være med til at klarlægge hvorvidt der er behov for at foretage ændringer eller justere i borgerrådgiverfunktionen også i Gladsaxe Kommune. Det er relevant til stadighed at vurdere betydningen og effekten af at have en borgerrådgiverfunktion. På den baggrund vil borgerrådgiveren følge resultatet af de to undersøgelser og vurdere om det vil være relevant at anbefale en nærmere evaluering og/eller f.eks. iværksætte en brugerundersøgelse i Gladsaxe Kommune af borgerrådgiverfunktionen. En brugerundersøgelse kunne eventuelt kobles på den tværgående brugerundersøgelse, som i forvejen foretages på tværs af kommunens fagområder.

Borgerrådgiveren vil i den forbindelse tillige overveje hvorvidt der er grundlag for at anbefale Byrådet ændringer i kommunens regulativ for borgerrådgiverfunktionen.

Arbejdsform

Borgerrådgiverens arbejdsform er fortsat baseret på en dialogbaseret tilgang, såvel til den enkelte borger som til forvaltningerne.

Med udgangspunkt i borgerens henvendelse er der dialog med forvaltningen. Dette sker som udgangspunkt pr. mail. Meget ofte retter forvaltningen umiddelbart op på eventuelle fejl og mangler, som borgeren/borgerrådgiveren har gjort opmærksom på.

Borgerrådgiveren kommunikerer således ikke skriftligt med borgeren om eventuelle fejl begået af forvaltningen. Der er i stedet fokus på at medvirke til at genoprette en god dialog mellem borgeren og forvaltningen og rette op

på sagsbehandlingen, der hvor der konkret måtte være behov for det.

Borgerrådgiveren fokuserer ikke i sit arbejde på 'fejl for fejlenes egen skyld', men alene på forhold – herunder fejl – som har betydning for sagen og dermed borgeren.

Borgerrådgiveren søger til stadighed at medvirke til fremdrift og løsninger i forhold til den enkelte borgers henvendelse.

Databeskyttelsesforordningen, som trådte i kraft maj 2018 har i høj grad været med til at sætte fokus på behandlingen af personoplysninger vedrørende borgere. Dels samtykke til behandling og dels hvorledes kommunen sikrer en forsvarlig opbevaring af borgernes oplysninger. Emner, som naturligt også har fokus for borgerrådgiveren.

Udvalgte aktiviteter, som borgerrådgiveren har deltaget i 2018

- Oplæg for Ældrestyrken januar 2018
- Oplæg for Kollektivhuset, Søborg Hovedgade, februar 2018.
- Møde afholdt af seniorrådet om borgerrådgiverfunktionen, juni 2018.
- Gladsaxedagen 25. august 2018
- Møde med Integrationsrådet om borgerrådgiverfunktionen august 2018.
- Oplæg for pensionistklub på Rosenlund om borgerrådgiverfunktionen november 2018.

Borgerrådgiveren deltager i møder i kommunens tværfaglige forum for udvikling af Borger-service med afsæt i borgerservicevisionen i Gladsaxe Kommune. Telefonbetjening og megatrends (formodninger om den sandsynlige fremtid) har været drøftet i 2018 og aktuelt drøftes kommunens hjemmeside, og hvorledes denne kan blive endnu mere borgerrettet.

Deltagelse i faglige fora

Borgerrådgiveren har

- Deltaget i Aalborg Universitets forvaltningsretlige konference i januar 2018.
- Deltaget i borgerrådgivernes årsmøde i juni 2018. Der var på årsmødet bl.a. indlæg og dialog med Ombudsmandsinstitutionen og indlæg og dialog med DUKH (Den uvildige konsulenttjeneste på Handicapområdet). Derudover var der drøftelse af samspillet mellem den ny databeskyttelsesforordning og borgerrådgiverens funktioner samt oplæg fra lektor på Aalborg Universitet om inddragelse af pårørende i primært sociale sager. Derudover deltog borgerrådgiveren i borgerrådgivernetværksmøde for Sjælland/Fyn i Holbæk Kommune i foråret.
- Deltaget i VISO-konference december 2018 om retssikkerhed på handicap- og udsatteområdet.

Borgerrådgiveren på Gladsaxedagen 2018.



Derudover har borgerrådgiveren

- I foråret 2018 gennemført Kammeradvokatens 5 dages uddannelse som databeskyttelsesrådgiver. Uddannelsesforløbet bestod af en Foundation- og en Practionerdel og blev afsluttet med eksamen, som blev bestået.
- Fremlagt borgerrådgiverens beretning for 2017 på direktionsmøde i juni 2018 efter at beretningen var behandlet i henholdsvis Økonomiudvalget og Byrådet.

Borgerrådgiverfunktion i andre kommuner og netværk

Ved indgangen af 2019 kunne det konstateres at 38 kommuner har en borgerrådgiverfunktion. Det er 2 flere end beskrevet i beretningen for 2017. Gribskov kommune besluttede af økonomiske grunde at nedlægge sin borgerrådgiverfunktion i 2018. Mens det i kommunerne Vordingborg, Tønder og Svendborg i 2018 blev besluttet at oprette en borgerrådgiverfunktion. Derudover har Frederiksberg Kommune i budgetforlig for 2019 besluttet at etablere en borgerrådgiverfunktion, som skal være uafhængig af forvaltningen.

Henvendelser i 2018

Statistisk set – borgerrådgiverfunktionen

Der har i 2018 i alt været **440** henvendelser til borgerrådgiveren i løbet af året. Det er ca. 10 % færre henvendelser end i 2017, men på samme niveau med antallet for henvendelser i 2016.

Det mindre antal henvendelser kan have baggrund i at borgerrådgiveren ikke har været lige så tilgængelig som i 2017, hvor borgerrådgiveren alene varetog borgerrådgiverfunktionen.

Det forhold at borgerrådgiveren også varetager databeskyttelsesrådgiverfunktionen gør at borgerrådgiveren ikke er lige så tilgængelig pr. telefon som i 2017.

Det kan konstateres, at der er en del af de borgere, som ringer forgæves til borgerrådgiveren, der ikke benytter sig af muligheden for at lægge en telefonbesked. Det ville ellers give mulighed for, at de kunne blive ringet op på et senere tidspunkt af borgerrådgiveren. Det kan ikke udelukkes, at der er borgere, som ikke kan overskue at indtale en telefonbesked, og som umiddelbart så opgiver at få kontakt med borgerrådgiveren.

En borger kan naturligvis henvende sig til borgerrådgiveren om mere end et forhold i løbet af året. Der er ca. 15 % af henvendelserne som kommer fra borgere, som har henvendt sig mere end en gang i løbet af året.

Henvendelser, som har givet anledning til nærmere sagsbehandling.

Af de **440** henvendelser til borgerrådgiveren har **125** af henvendelserne givet anledning til en nærmere sagsbehandling.

Definitionen af hvornår en henvendelse giver anledning til nærmere behandling er, når henvendelsen har en karakter, hvor det er nødvendigt at bede forvaltningen om uddybende oplysninger om henvendelsen. Efterfølgende finder yderligere dialog sted med borgeren og eventuelt også med forvaltningen.

I 2017 var der **158** henvendelser, som gav anledning til en nærmere sagsbehandling. Nedgangen af antallet af sager skal ses i sammenhæng med at borgerrådgiveren i 2018 i flere tilfælde end tidligere, har anmodet forvaltningerne om at tage over på borgerens henvendelse og besvare denne og alene give borgerrådgiveren en tilbagemelding om, at dette er sket. Borgeren har i de situationer været bekendt med muligheden for at vende tilbage til borgerrådgiveren, hvis der var behov for det.

De **125** henvendelser fordeler sig på følgende forvaltninger:

99 henvendelser vedrører Social- og sundhedsforvaltningen.

17 henvendelser vedrører Børne- og Kulturforvaltningen.

6 henvendelser vedrører By- og Miljøafdelingen.

3 henvendelser vedrører henholdsvis Økonomaafdelingen (opkrævningen) og SKOHR.

Der redegøres nærmere for hovedelementerne i henvendelserne under de enkelte forvaltningsområder.

Statistisk set – databeskyttelsesrådgiveren

Hertil kommer opgaverne, som er henført til databeskyttelsesrådgiveren. Databeskyttelsesrådgiveren er i 2018 blevet orienteret om **30** sikkerhedshændelser i kommunen.

Databeskyttelsesrådgiverens kontaktoplysninger gives til alle borgere, som har en sag til behandling i kommunen.

Der har i den sammenhæng i årets løb været henvendelse fra omkring **15** borgere om mere generelle spørgsmål om databeskyttelsesforordningen.

I december måned var der omkring **150** borgere, som kontaktede databeskyttelsesrådgiveren, som følge af brev, som blev sendt ud til omkring 20.000 borgere om tyveri af computere, som indeholdt personfølsomme oplysninger. Af brevet fremgik, som det skal helt korrekt, kontaktoplysninger på kommunens databeskyttelsesrådgiver.

Alt i alt har således omkring **600** borgere henvendt sig til Borgerrådgiveren eller databeskyttelsesrådgiveren i løbet af 2018.

Derudover har der i 2018 været en betydelig opgave med at etablere og udvikle samarbejde om databeskyttelsesrådgiverfunktionen, dels med Lyngby-Taarbæk og Rudersdal kommuner, som der er arbejdet tæt sammen med, men også med et bredere netværk af kommuner i det storkøbenhavnske område.

Derudover har databeskyttelsesrådgiveren indgået i en række undervisningsforløb og møder i forvaltningen i forhold til de ændrede krav, som den nye databeskyttelsesforordning stiller til den offentlige forvaltning.

Der skal ikke i denne årsberetning for borgerrådgiveren mere detaljeret gennemgås de opgaver, som er løst i 2018 som følge af databeskyttelsesrådgiverfunktionen. Der vil i juni måned 2019 blive fremlagt en særskilt årsrapport for databeskyttelsesrådgiverfunktionen i 2018 for Direktionen og efterfølgende for Økonomiudvalget.



Retssikkerhed

– med særligt fokus på klagesager i Ankestyrelsen om forsørgelse, beskæftigelse samt støtteforanstaltninger for børn og unge

Retssikkerhed kan med udgangspunkt i den enkelte borger beskrives som:

En oplevelse hos borgeren af at blive **mødt ligeværdigt** og blive hørt af forvaltningen og **inddraget** i sin sag, inden der bliver truffet en afgørelse.

Derudover er det centralt at borgeren hos en uvildig instans kan få prøvet om en **afgørelse er korrekt** og at denne prøvelse sker inden for rimelig tid.

Dertil kommer, at det vil være krænkende for borgerens/borgernes oplevelse af retssikkerheden i kommunen, hvis **kommunens afgørelser** for ofte bliver ændret eller hjemvist (f.eks. fordi sagen ikke er tilstrækkeligt oplyst) af klageinstansen.

Et ligeværdigt møde

Et sådant møde bør tage afsæt i der hvor borgeren er. At behandle alle borgere ens vil dermed betyde at man behandler dem forskelligt, i og med at den enkelte borgere har forskellige forudsætninger for mødet med forvaltningen.

I retssikkerhedsloven er der tillige et krav om, at der skal anlægges et helhedssyn på borgers situation. Dette skal sikre, at der tages udgangspunkt i borgerens samlede situation. Og at borgerne dermed oplever sig mødt i forhold til den situation, som de er i.

Man bør efter borgerrådgiverens opfattelse generelt tillige være opmærksom også på de fysiske rammers betydning i forhold til mødet med den enkelte borger. Nedslidte og rodede lokaler, uden noget tegn på at nogen har ansvar for hvorledes lokalerne fremtræder, er ikke befordrende for det gode møde.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor at den enkelte enhed er opmærksom på hvorledes lokaler/faciliteter som borgeren møder, fremtræder.

Inddragelse

Retssikkerhedsloven har bestemmelse om at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag.

Som borger er det centralt at opleve sig lyttet til og at forvaltningen har forståelse for den samlede situation, som man er i. Og at medarbejderen har sat sig ind i ens sag forud for mødet.

Regeringen har i 2018 udarbejdet forslag til elementer til en helhedsorienteret indsats for udsatte borgere. Der er tale om en reform, som bl.a. med en ny tværgående hovedlov, skal gøre det muligt for kommunerne at tilbyde en mere sammenhængende indsats til borgere og familier, som slås med f.eks. ledighed, dårligt helbred og misbrugsproblemer. Der er i april 2019 fulgt op på rammerne for en sådan helhedsorienteret indsats mellem Regeringen og KL. Af aftalen fremgår det bl.a. at der er enighed om, at kommunerne udvikler lokalt tilpassede modeller for organisering og styring, som kan understøtte at sagsbehandlere har gode muligheder for at koordinere og handle i borgers sag med udgangspunkt i en helhedsorienteret indsats. Borgerrådgiveren anbefaler at forvaltningerne følger arbejdet med denne reform og hvorledes en sådan primær indgang til kommunen kan tilrettelægges i Gladsaxe Kommune.

Der er derudover fem kommuner som siden december 2018 via pilotprojekt 'Borgerblikket' har givet borgere adgang til bedre overblik over deres sager i kommunen. Der er lagt op til at

flere kommuner kan komme med i pilotprojektet og borgerrådsgiveren anbefaler, at forvaltningerne overvejer at tage del i dette pilotprojekt.

Muligheden for at se 'over skulderen' hvad der bliver skrevet i ens sag giver således en inddragelse og viden, som er et godt grundlag for et godt samarbejde og for sagsbehandlingen. Tillige kan det føre til, at der skal bruges færre ressourcer på at behandle anmodninger om aktindsigt. Borgeren ved jo i så fald allerede, hvad der står i sagen.

En korrekt afgørelse

forudsætter at sagsbehandleren har de fornødne kompetencer. Og at der er fastsat retningslinjer for hvorledes de forskellige sagstyper skal behandles, således at der sikres en ensartet sagsbehandling uanset hvem som behandler ens sag. Derudover bør der ledelsesmæssigt være en kvalitetskontrol i forhold til de afgørelser, som bliver truffet. Især klagesager til Ankestyrelsen, bør det sikres at disse afgørelser bliver truffet på et korrekt lovgrundlag og tillige er tilstrækkeligt oplyste. I sær det sidste forhold ville i høj grad medvirke til at færre sager blev hjemvist til fornyet behandling af Ankestyrelsen.

Borgerrådsgiveren anbefaler tillige, at der i de enkelte forvaltninger tilrettelægges obligatorisk kursus i forvaltningsret for myndighedssagsbehandlere, det vil sige medarbejdere, som træffer afgørelser i forhold til borgeren. Dette vil i dagligdagen sikre et fokus på regler om god forvaltningskik, forvaltningsloven og retssikkerhedsloven (sidstnævnte indenfor social og beskæftigelsesområdet) i dagligdagen.

Ankestyrelsens klagesagsbehandling

Borgerrådsgiveren modtager kopi af samtlige de sager, som Ankestyrelsen behandler vedrørende det sociale- og beskæftigelsesmæssige område i Gladsaxe Kommune.

Ankestyrelsen kan tiltræde, ændre eller hjemvise en afgørelse.

Ankestyrelsen har i øvrigt indført en praksis i 2018, hvorefter Ankestyrelsen tillige tager stil-

ling til om der er grundlag for at kritisere sagsbehandlingen af sagen. Sådan kritik kan forekomme selv om afgørelsen tiltrædes. Derudover bemærker Ankestyrelsen altid, hvis kommunen ikke har overholdt 4 ugers fristen for genvurdering af afgørelsen og altså først sender klagen videre til Ankestyrelsen senere end 4 uger efter at klagen er modtaget.

Borgerrådsgiveren har noteret sig at det i 2018 er i færre tilfælde end tidligere år, at Ankestyrelsen kan kritisere at kommunens afgørelse ikke er genvurderet inden for 4 uger og ikke har givet borgeren besked på at genvurderingen ikke kunne færdiggøres inden for 4 uger. Men det er et opmærksomhedspunkt, som forvaltningerne løbende bør have fokus på og ledelsesmæssigt sikre at der bliver fulgt op på.

Byrådet bliver orienteret om klagesager, omgørelsesprocenter m.m. af forvaltningen i forhold til de klagesager, som Ankestyrelsen har behandlet i 2018.

Tillige er der i 2018 vedtaget lovændring, som betyder at Børne- og Socialministeriet hvert år inden 1.juli skal offentliggøre et kommuneopdelt danmarkskort med statistik over klagesager efter Lov om social service, der er behandlet i Ankestyrelsen det foregående år.

På Ankestyrelsens hjemmeside kan man gå ind og se statistikken for den enkelte kommune, lovområde og omgørelsesprocent. Omgørelsesprocenten er udtryk for de sager, som Ankestyrelsen enten har ændret eller hjemvist til fornyet behandling i kommunen fordi sagen ikke har været tilstrækkeligt oplyst eller i øvrigt ikke blevet korrekt behandlet.

Som eksempler på sagsområder og Ankestyrelsens omgørelsesprocent i forhold til Gladsaxe Kommune kan nævnes:

- Merudgifter, børn og unge, servicelovens § 41: Omgørelsesprocent Gladsaxe 33 %, landet, som helhed 40 %
- Tabt arbejdsfortjeneste, børn og unge: serviceloven § 42: Gladsaxe 45 %, landet som helhed 54 %

- Hjælpe midler, servicelovens § 112: Gladsaxe 33 %, landet som helhed 21 %
- Uarbejdsdygtighed iht. sygedagpengeloven: Gladsaxe 38 %, landet som helhed 18 %
- Revurdering og forlængelse af sygedagpenge: Gladsaxe 9 %, landet som helhed 14 %
- Hjælp til enkeltudgifter iht. aktivlovens § 81 og 81a: Gladsaxe 30 %, landet som helhed 20 %
- Ressourceforløbsydelse under ressourceforløb inkl. sanktioner: Gladsaxe 50 %, landet som helhed 33 %
- Lov om aktiv beskæftigelsesindsats under et: Gladsaxe 43 %, landet som helhed 27 %

Ovenstående emner er udvalgt ud fra henvendelsestyper, som borgerrådgiveren ofte får henvendelser om fra borgerne. Ovenstående skal ses som eksempler på konkrete områder og giver ikke noget generelt billede af hvor Gladsaxe Kommune ligger i forhold til omgørelsesprocenter i forhold til landet som helhed.

Imidlertid kan det konstateres at det ud fra ovenstående områder er ca. hver 3. sag, som indbringes for Ankestyrelsen af en borger i Gladsaxe Kommune, hvor afgørelsen enten ændres eller hjemvises til fornyet behandling.

At ca. hver 3. sag således ikke er behandlet korrekt er ikke befordrende for borgerens opfattelse af retssikkerheden.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor at der i forvaltningerne sikres en kvalitetskontrol på et højt fagligt niveau af genvurdering af afgørelser, inden klagen sendes videre til Ankestyrelsen. En klage over en afgørelse skal sendes til forvaltningen, som har 4 uger til at genvurdere afgørelsen inden klagen sendes videre til Ankestyrelsen til behandling. Der er således mulighed for at sikre at afgørelsen er i overensstemmelse med praksis indenfor området og at klagen til Ankestyrelsen indeholder de relevante sagsakter og at det konkret er vurderet om sagen er tilstrækkelig oplyst/risikoen for at få en

sagen hjemvist, på grund af at Ankestyrelsen finder sagen utilstrækkelig oplyst.

Hjemviste sager fra Ankestyrelsen, skal i øvrigt behandles inden for den sagsbehandlingsfrist, som er fastsat indenfor det sagsområde. Dette er en ny bestemmelse, som er kommet til i retssikkerhedsloven i 2018 og borgerrådgiveren har mindet såvel Social- og Sundhedsforvaltningen og Børne- og Kulturforvaltningen om denne lovændring. I beretningen for 2017 bad borgerrådgiveren forvaltningerne om at sikre at hjemviste sager blev behandlet inden for rimelig tid. Dette er der så pr. 1. juli 2018 kommet lovkrav om. Den sagsbehandlingstid, som er fastsat til behandling af en sag gælder således også nu for sager, som bliver hjemvist til fornyet behandling.

Borgerrådgiveren har i 2018 fået kopi af samtlige afgørelser fra Ankestyrelsen i 2018 som vedrører Social- og sundhedsforvaltningens og Børne- og Kulturforvaltningens (Familieafdelingen og PPR) sagsområder, og har således fulgt området. Borgerrådgiverens bemærkninger hertil er beskrevet i afsnittet under den pågældende forvaltning.

De politiske fagudvalg har i forhold til de enkelte områder fået fremlagt oversigt om statistikken fra Ankestyrelsen. Derudover er de efterfølgende behandlet i Økonomiudvalget 14. maj og i Byrådet 22. maj 2019.



Social- og Sundhedsforvaltningen

Af de 125 henvendelser, som har givet anledning til nærmere sagsbehandling/dialog med forvaltningen har **99** af henvendelserne været fra Social- og sundhedsforvaltningens sagsområde.

77 af henvendelserne relaterer sig til Jobcentret.

9 af henvendelserne til Social- og Handicapafdelingen og

7 henvendelser vedrørende Trænings- og Plejeafdelingen

De resterende henvendelser fordeler sig på Bologformidlingen, Pensionsteamet og Borgerservice.

Det er ikke overraskende i sig selv at der er flest henvendelser som vedrører Jobcentret. Jobcentret er således en enhed med massiv borgerkontakt på en række områder, som berører den enkelte borger, dels på økonomien men også i forhold til at komme videre med sit liv, sin tilværelse.

Dialog med Social- og Sundhedsforvaltningen i løbet af året

- Møde med ny leder i Hjemmeplejen, januar 2018.
- Møde med Jobcentret, informationsmedarbejder om informationsmateriale til ledige, april 2018.
- Drøftelse med direktør og chefgruppen af borgerråd giverberetning 2017, maj 2018.
- I 'praktik' i 3 dage i Jobcentret i juni 2018: 1 dag i Jobcentret, 1 dag i mentorregi og 1 dag i Jobviften på Gammellosevej.
- 2 halvårsmøder om henvendelser og samarbejde med Jobcentrets ledergruppe, henholdsvis i juli og december måned.

- Møde med leder af Råd og Indsats om sags-gange m.m., august 2018.
- Deltaget i medarbejderworkshop i Handicapafdelingen om servicerejsen, september 2018.
- Møde med leder i Jobcentret om hvorledes sager forberedes til rehabiliteringsmøde, oktober 2018.
- Medvirket med oplæg til nye medarbejdere i Jobcentret om myndighedsrollen 2x i løbet af året.

Social- og sundhedsforvaltningen indgår lige som øvrige forvaltninger i kommunens visionsarbejde for bedre borgerservice. Tillige har Jobcentret oplyst, at man har afsluttet initiativet 'stærket borgerkontakt'. Man har i Jobcentret i stedet indledt et samarbejde med Supervisionshuset, som superviserer den enkelte sagsbehandler ud fra konkrete samtaleforløb. Der er gode erfaringer fra medarbejderne på denne metode. I øvrigt kommer alle nye medarbejdere på et kursusforløb med udgangspunkt i 'Den motiverende samtale'.

Derudover er det spændende at der indenfor Sundheds- og rehabiliteringsområdet i 2018 er etableret en helt ny stillingskategori BROBYGGERE, som skal virke som en slags superdiplomater i ældreplejen og sørge for at pårørende, de frivillige og medarbejderne hver især kan komme i spil i forhold til den enkelte borger på bedste vis.

Udvalgte sager indenfor Social- og Sundhedsforvaltningens område

Afgørelse om personlig assistance på arbejdspladsen

En borger havde gennem de sidste 9 år modtaget støtte i form af personlig assistance til at varetage fleksjob på 20 timer.

Bevillingen skal revurderes en gang om året. I december måned får borgeren besked på at bevillingen af personlig assistance på arbejdspladsen er ophørt med virkning fra udgangen af november måned. Borgerrådgiveren kritiserer forvaltningens sagsbehandling: Der træffes afgørelse med tilbagevirkende kraft. Der har ikke været nærmere samtale dialog med borgeren og arbejdsgiveren om den vidtrækkende afgørelse. I partshøringen til borgeren fremsendes oplysninger om at 'sygedagpenge vil blive bragt til ophør' og i forbindelse med at forvaltningen fremsender afgørelse i sagen fremsendes en afgørelse vedrørende en anden borger.

Samtidig kritiserer borgerrådgiveren at borgeren bliver efterladt med en vidtrækkende afgørelse uden at der er dialog med borgeren om hvordan man så kan støtte borgeren i forhold til at fastholde tilknytningen til arbejdsmarkedet. Borgerrådgiveren gør bl.a. Jobcentret opmærksom på at der i sagen ikke syntes opmærksomhed på Direktørkredsens årsplan for 2018, hvoraf det bl.a. fremgår at der skal være lige muligheder for at lykkes.

Jobcentret fastholder afgørelsen. Borgerrådgiveren er borgeren behjælpelig med klage til Ankestyrelsen, som hastebehandler klagen, og inden for 1 uge ændrer forvaltningens afgørelse, og pågældende findes berettiget til personlig assistance i samme omfang som hidtil.

Borgerrådgiveren har i løbet af 2018 været inde over tilsvarende sag, hvor den personlige assistance på arbejdspladsen helt blev frataget en borger og uden nærmere inddragelse af borgeren i sagsbehandlingen. I den sag blev ligeledes truffet afgørelse med tilbagevirkende kraft og man havde heller ikke i den sag fokus på hvordan den pågældende så skulle komme videre på arbejdsmarkedet. Jobcentret svarede i tilbagemeldingen til borgerrådgiveren, at man ikke fandt, at man har en ubetinget initiativpligt i forhold til at vejlede om og udrede borgerens arbejdsevne. Man fandt det ikke udelukket, at borgeren som gennem 7 år havde haft personlig assistance i 16 timer ugl. på sin arbejdsplads indenfor det område, som pågældende havde en faglig uddannelse indenfor, kunne blive selvforsørgende ved at påtage sig andet arbejde. Borgerrådgiveren finder at der i en situation

som denne, er krav om at Jobcentret yder rådgivning og vejledning til borgeren om støttemuligheder mm. for at komme videre på arbejdsmarkedet.

Ophør af jobafklaringsforløb – inddragelse af borgeren

En borger som er i jobafklaringsforløb fik parts-høring om at jobafklaringsforløbet ville blive afsluttet, da man ikke vurderede at borgeren længere var sygemeldt. Borgeren bedte om møde, hvilket forvaltningen afslog. Borgeren var som led i jobafklaringsforløbet i praktik hos privat arbejdsgiver, men der blev ikke i afgørelsen forholdt til praktikken overhoved og om den skulle fortsætte eller lignende.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med sagen gjort forvaltningen opmærksom på retssikkerhedslovens § 7a, hvor der er krav om at der 2 uger før en erhvervsrettet foranstaltninger stopper, at tage stilling til om der er behov for yderligere foranstaltninger. Der var således ikke fra forvaltningens side sikret en overdragelse af borgerens sag i forbindelse med ophør af jobafklaringsforløb og overgang til kontanthjælp, som sikrede at indsatsen for at borgers muligheder for at vende tilbage til arbejdsmarkedet blev fastholdt.

Jobcentret har oplyst efterfølgende, at man fremadrettet vil have fokus på at sikre det videre forløb bedre.

Afholdelse af ferie – betydning for § 34-støtte

Borgeren blev ikke vejledt om at feriepenge ville blive modregnet fuldt ud i § 34-støtten for de 2 kalendermåneder, som ferien strakte sig indover. Hvis hun var blevet vejledt herom, kunne hun have valgt at udskyde ferieafholdelsen eller lægge den således, at den kun vedrørte en enkelt måneds § 34-støtte. Jobcentret har meldt tilbage, at man ikke mener at Jobcentret er forpligtet til at vejlede en borger om hvorledes det økonomisk bedst kan svare sig for borgeren at holde ferie. Borgerrådgiveren har meldt tilbage at forvaltningen efter hans opfattelse er forpligtet til at vejlede om betydningen af at holde ferie, dels i forhold til kontanthjælpen og dels i forhold til § 34-støtte.

Borgerrådgiveren har tillige tilkendegivet, at en borger, som får mangelfuld vejledning vil være berettiget til at blive stillet som om at der var ydet korrekt vejledning. Jobcentret har oplyst at man vil indskærpe overfor medarbejderne at det er god skik at orientere om konsekvenserne økonomisk, når der afholdes ferie med feriepenge.

Rehabiliteringsforløb – forelæggelse – beslutning – iværksættelse af tiltag

Borgerrådgiveren har ligeledes i 2018 været inde over en række sager, hvor det dels har trukket ud med at få forelagt borgerens sag på rehabiliteringsmøde og dels at det efterfølgende har trukket ud med at få truffet afgørelse om rehabiliteringsforløb og derefter få iværksat de tiltag, som er besluttet.

Det kan føre til at borgeren oplever sig 'parakeret' og uden fremdrift og afklaring af sin situation.

Borgerrådgiveren vil på den baggrund gentage sin anbefaling fra 2017 om at fastsætte tidsfrister for

- Hvor lang tid, der må gå fra det besluttes at en sag skal forelægges for Rehabiliteringsteamet til sagen forelægges
- Hvor lang tid, der må gå fra sagen har været forelagt Rehabiliteringsteamet til der træffes beslutning om tiltag
- Og hvor lang tid der må gå fra beslutning om tiltag til de bliver iværksat.

Borgerrådgiveren er bekendt med at Jobcentret i 2018 har tilført flere ressourcer til området for bl.a. at nedbringe ventetiden for at en sag kan blive forelagt for rehabiliteringsteamet.

Borgerrådgiveren finder det ligeledes centralt, at der holdes fast i, at der i disse sager er en reel koordinerende sagsbehandler, som borgeren kan have tilbagevendende dialog med.

En anden borger blev ikke tilbudt et nyt ressourceforløb, selv om hun ønskede det. Borgeren havde fortsat komplekse problemer, men forvaltningen traf afgørelsen ud fra at borgeren

på et rehabiliteringsmøde havde udtalt, at hun ikke ønskede et nyt forløb, men derimod et fleksjob. Forvaltningen fandt ikke borgeren afklaret i forhold til f.eks. et fleksjob. Borgeren trak udtalelsen om at hun ikke ønskede et nyt ressourceforløb tilbage, men forvaltningen fastholdt alligevel afgørelsen med baggrund i borgerens udtalelse. Borgerrådgiveren kritiserede, at det ikke blev lagt til grund at borgeren havde ændret sin beslutning. Ankestyrelsen ændrede efterfølgende forvaltningens afgørelse og fandt borgeren berettiget til et nyt ressourceforløb.

Borger fulgte et forløb i Forebyggelsescentret uden at være klart informeret om at oplysningerne, som hun afgav der, ville blive givet videre til Jobcentret

En borger, som var i ressourceforløb, blev henvist til forløb hos terapeut i Forebyggelsescentret. Borgeren havde en række samtaler med terapeuten om sine personlige forhold og havde indtryk af at der var tale om fortrolige samtaler. Imidlertid konstaterede borgeren da hendes sag skulle forelægges for rehabiliteringsteamet på ny, at der i indstillingen var adskillige sider med udførlige notater fra de samtaler, som hun har haft med terapeuten.

Fra Forebyggelsescentret blev det oplyst at borgeren skulle være orienteret om at oplysningerne ville blive videregivet til Jobcentret. Der var alene tale om en mundtlig orientering. Borgerrådgiveren har på baggrund af hændelsen anbefalet Jobcentret at sikre, at der foreligger skriftligt samtykke til sådan videregivelse af oplysninger, og at det herunder præciseres hvilke typer af oplysninger det er, som vil blive videregivet. Samtidig er det tilkendegivet at sagsakter til rehabiliteringsteamet bør kvalitetssikres, så det ikke er et større antal sider om samme forløb, som vedlægges for teamet. Man bør således begrænse oplysningerne til rehabiliteringsteamet til de oplysninger, som er fagligt relevante.

En helhedsorienteret indsats

I lighed med tidligere år har borgerrådgiveren haft henvendelser fra borgere, som ikke finder at forvaltningen har været opmærksom på borgerens hele situation.

Som eksempler nævnt ovenfor f.eks. at sygedagpenge bliver bragt til ophør uden at der forholdes til et iværksat praktikforløb. Endvidere at støtte til personlig assistance på arbejdspladsen bliver bragt til ophør uden at der nærmere forholdes til hvor det stiller borgeren.

Ankestyrelsen traf i en konkret sag afgørelse om, at det ikke er tilstrækkeligt, at man henviser borgeren til en anden afdeling om en ansøgning man har modtaget – men skal sørge for at kanalisere ansøgningen videre til rette enhed.

Det anbefales forvaltningen at følge op på aftale om rammerne for en helhedsorienteret indsats for borgere med komplekse problemer indgået mellem Regeringen og KL – jf. aftaletekst om at en række kommuner allerede over en længere periode har haft fokus på at udvikle en mere tværgående sammenhæng i indsatser for borger, der modtager flere ydelser eller indsatser på tværs af forvaltninger og lovgivninger. Der lægges i aftalen op til 'et grundlæggende opgør med silotænkningen' og at der med en bred kreds af Folketingets partier er enighed om principperne for en ny hovedlov, som skal skabe bedre rammer for en mere helhedsorienteret indsat for borgere med komplekse problemer, så flere bliver i stand til at mestre eget liv og få fodfæste på arbejdsmarkedet.

Tilbud fra Jobcentret til personer som er selvforsørgende

I 2018 havde borgerrådgiveren henvendelse fra et par borgere, som ikke oplevede at de som selvforsørgende kunne få støtte af Jobcentret til beskæftigelsestilbud eller lignende. Jobcentret har oplyst borgerrådgiveren om, at man er bekendt med at denne gruppe i henhold til lov om aktiv beskæftigelsesindsats også er omfattet af visse beskæftigelsesfremmende tilbud og at det måtte bero på en fejl, hvis de pågældende var blevet afvist.

Rådgivning til borgere som tilkendes førtidspension og folkepension

Borgerrådgiveren har været inde over flere henvendelser fra førtidspensionister og folkepensionister, som oplyser, at de ikke har været

bekendt med mulighederne for at søge tillæg til f.eks. medicin og tandbehandling. Borgerrådgiveren anbefaler på den baggrund, at forvaltningen vurderer om den information, som disse borgere får om muligheder for at søge hjælp til særlige udgifter er tilstrækkelig og dækkende for de muligheder, som der er for økonomisk hjælp.

Tilkendelse – og frakendelse af førtidspension

Der har været henvendelse fra et par borgere, som har oplyst, at de har haft deres sag behandlet på rehabiliteringsteamet og var indstillet til førtidspension. Borgerne havde fået besked om, at det er forvaltningen, som derefter skal træffe afgørelse. Og at de ville få svar på deres ansøgning inden for 3 måneder og at sagen blev behandlet efter indstillingsdato.

Borgerrådgiveren bemærkede over for Jobcentret, at der er tale om en meget overordnet og generel oplysning om sagsbehandlingstiden og at man efter borgerrådgiverens opfattelse konkret burde undersøge hvor lang tid det måtte forventes der gik, inden der blev truffet afgørelse i borgerens sag, og ikke alene henvise til den maksimale frist for afgørelse, som følger af loven.

En borger, som var tilkendt førtidspension, fik den frakendt af forvaltningen med baggrund i at hun i en midlertidig periode havde haft en højere indtægt. Pågældende var ikke inddraget nærmere i forvaltningens overvejelser og var heller inviteret til møde i Pensionsudvalget inden afgørelsen. Forvaltningen havde heller ikke forholdt sig nærmere til borgerens fremadrettede situation – efter frakendelse af pension – herunder først og fremmest hendes muligheder for at påtage sig arbejde og dermed have et forsørgelsesgrundlag.

Borgerrådgiveren stillede en række spørgsmål til Jobcentrets afgørelse. Jobcentret fastholdt afgørelsen.

Ankestyrelsen ændrede Jobcentrets afgørelse og fandt ikke, at det var godtgjort, at der var sket en væsentlig forbedring af pågældendes arbejdsevne, som kunne begrunde at førtids-

pensionen kunne frakendes. Ankestyrelsen bemærkede tillige, at førtidspension som udgangspunkt ikke kan frakendes, men kan gøres hvilende, hvis der over en længere periode er en indkomst over en vis størrelse.

En borger på 62 år fik afslag på førtidspension uden at forvaltningen havde forholdt sig til om pågældende kunne komme i betragtning til seniorførtidspension. Efterfølgende blev ansøgning om seniorførtidspension rejst og pågældende er på nuværende tidspunkt indstillet til seniorførtidspension.

Aktindsigt

En anmodning om aktindsigt skal behandles og der skal træffes afgørelse om aktindsigt. Det betyder at afgørelsen skal begrundes og der skal gives klagevejledning, hvis der ikke gives fuld aktindsigt.

Det kan konstateres at forvaltningen ikke altid er opmærksom på dette.

I øvrigt har borgerrådgiveren konstateret, at der i 2018 er arbejdet med kvalitetssikringen af aktindsigt i Jobcentrets regi, så det undgås at der gives aktindsigt i akter, som borgeren ikke er part i.

Formulering af bevilling – hjælpemidler

En borger rettede henvendelse og fortalte at han havde fået en afgørelse om at der var sket en bevilling af et hjælpemiddel fra Sundheds- og rehabiliteringsafdelingen. Imidlertid fremgik det ikke tydeligt hvilken form for hjælpemiddel, som var bevilget. Der var i den sammenhæng dialog med afdelingen, som meldte tilbage, at man fremadrettet vil sikre en mere præcis formulering.

Bemærkninger til klagesager i 2018 i Ankestyrelsen

I løbet af året har borgerrådgiveren gjort notat om ca. 120 sager, som er behandlet i Ankestyrelsen indenfor Social- og sundhedsforvaltningens område og hvor afgørelsen enten er hjemvist eller ændret eller hvor der er udtalt kritik af sagsbehandlingen.

Indenfor Jobcentrets sagsområde samt hjælp til enkeltudgifter, kan det konstateres, at Ankestyrelsen i 21 sager har gjort opmærksom på at 4 ugers fristen for genvurdering ikke var overholdt. Derudover kritiserede Ankestyrelsen i 4 sager at der ikke var fremsendt relevante akter til Ankestyrelsen.

Derudover har Ankestyrelsen i 7 sager kritiseret at der ikke var partshørt inden der blev truffet afgørelse. 12 sager var ikke tilstrækkeligt oplyste i forhold til afgørelsen. Derudover blev det i 3 sager om ansøgning om førtidspension kritiseret, at sagen ikke var blevet behandlet inden for den fastsatte 3 måneders frist.

I 3 sager blev begrundelsen kritiseret som mangelfuld og i 2 afgørelser var lovgrundlaget mangelfuldt eller forkert.

Indenfor Handicapområdet kan nævnes at et afslag på støtte iht. servicelovens § 97 (ledsagelse) tillige burde være vurderet efter servicelovens § 85. En anden afgørelse om merudgifter blev iht. servicelovens § 100 tiltrådt, men muligheden for støtte iht. anden bestemmelse burde af forvaltningen være oversendt til den pågældende enhed. Det var ikke tilstrækkeligt at borgeren var henvist til selv at søge om hjælp i en anden enhed i forvaltningen.

I øvrigt deltog Jobcentret i praksisundersøgelse forestået af Ankestyrelsen om revurdering og anvendelse af forlængelsesreglerne i sygedagpengeloven. Resultatet af undersøgelsen er fremlagt Beskæftigelses- og Integrationsudvalget og efterfølgende Økonomiudvalget 14. maj 2019 og Byrådet 22. maj 2019. Det fremgår, at Gladsaxe Kommune bidrog med 10 sager i undersøgelsen. I én af sagerne var Ankestyrelsen ikke enig i afgørelsen og i 3 af sagerne fandt Ankestyrelsen at kommunen burde have indhentet yderligere lægelige oplysninger inden afgørelsen.

Børne- og Kulturforvaltningen

Statistik

Af de 125 henvendelser, som har givet anledning til nærmere sagsbehandling/dialog med forvaltningen har **17** af henvendelserne været fra Børne- og Kulturforvaltningens sagsområde.

Dialog med Børne- og Kulturforvaltningen i løbet af året

- På skoleområdet har været drøftet inddragelse af borgerrådgiver/databeskyttelsesrådgiver i oplæg mm. i forhold til ledergruppen. Drøftelserne vil fortsætte i 2019.
- Møde med den ny leder af Familieafdelingen i november 2018. Herunder drøftelse af flere konkrete sager.

Det drøftes aktuelt at borgerrådgiveren kommer i praktik i Familieafdelingen medio 2019.

Udvalgte sager indenfor Børne- og Kulturforvaltningen

Skoleområdet

Borgerrådgiveren har haft henvendelse fra et par forældre i løbet af året, som oplevede, at der ikke blev taget godt nok hånd om deres børns problemer med at passe skolegangen. Der har i begge situationer været en konstruktiv dialog med forvaltningen.

Høringssvar – sammenlægning af skoler

En forældre rettede henvendelse og oplyste, at hun i forbindelse med høringssvar om sammenlægning af Søborg Skole ikke var orienteret om at hendes høringssvar med hendes navn ville blive offentliggjort på kommunens hjemmeside i forbindelse med behandling af sagen. Forvaltningen har oplyst, at man fremadrettet vil være opmærksom på at borgerne får information om

hvorledes høringssvar bliver behandlet af forvaltningen.

Samarbejde mellem skole og forældre

I en konkret sag tilbød borgerrådgiveren at medvirke til møde mellem skolens ledelse og en forældre i og med at samarbejdet mellem skolen og den pågældende forælder var særdeles anstrengt. Forælderen fravalgte imidlertid ønsket om et sådant møde kort tid før mødet og ville i stedet tage kontakt til borgmesteren og Ombudsmanden.

Familieafdelingen

Beklage fejl

En far rettede henvendelse med klage over at hans samvær med hans barn blev ændret med kort varsel. Han oplevede ikke at forvaltningen havde forståelse for hans situation i den sammenhæng, og at forvaltningen burde beklage, når der med kort varsel måtte ændres i planen. Borgerrådgiveren drøftede på baggrund af henvendelsen med forvaltningen betydningen af at beklage sådanne ændringer.

Tabt arbejdsfortjeneste – sagsbehandlingstid

Borgerrådgiveren har i løbet af året haft henvendelse fra flere forældre, som har fundet at sagsbehandlingstiden har været for lang, før end der er truffet afgørelse om hjælp til tabt arbejdsfortjeneste.

Borgerrådgiveren har henstillet til forvaltningen at være opmærksom på de fastsatte tidsfrister for behandling af sådanne ansøgninger og at give forældrene besked, hvis sagsbehandlingstiden ikke kan overholdes.

Aktindsigt

Lige som i forhold til Social- og Sundhedsforvaltningen har borgerrådgiveren haft henvendelser om aktindsigt, hvoraf det ikke tydeligt har fremgået, at forvaltningen er opmærksom på, at stillingtagen til en henvendelse om aktindsigt er en afgørelse, som, hvis der ikke gives fuld aktindsigt, skal gives begrundelse for og klagevejledning.

Underretning

Borgerrådgiveren fik en underretning fra en bekymret borger vedrørende et barn under 18 år. Borgerrådgiveren underrettede straks Familieafdelingen om bekymringen.

Klagesager i 2018 i Ankestyrelsen

Af Ankestyrelsens hjemviste sager kan det ses, at Ankestyrelsen i forhold til Familieafdelingens sagsområde bl.a. har påpeget at det i flere sager ikke er blevet tilstrækkeligt oplyst om barnet har været indenfor personkredsen for

ydelse af tabt arbejdsfortjeneste. Derudover har Ankestyrelsen i et par afgørelser anført, at merudgifter til et barn skal vurderes dels i forhold til bestemmelsen om merudgifter til børn (servicelovens § 41), og dels vurderes om der er mulighed for at yde hjælp til udgiften efter servicelovens § 52a, hvorefter der kan ydes hjælp til en udgift, når det er af væsentlig betydning af hensyn til et barns særlige behov.

Inden for Klagenævnet for specialundervisnings sagsområde kan det konstateres at Ankestyrelsen har ændret 3 afgørelser, hvor Ankestyrelsen i modsætning til Klagenævnet har fundet at pågældende borgere var berettiget til et STU-forløb (Særlig Tilrettelagt Uddannelsesforløb) og at de pågældende borgere således opfyldte personkredsen for denne hjælp.

By- og Miljøforvaltningen

Statistik

Af de 125 henvendelser, som har givet anledning til nærmere sagsbehandling/dialog med forvaltningen har **6** af henvendelserne været indenfor By- og Miljøforvaltningens sagsområde.

Dialog med By og Miljøforvaltningen i løbet af året

- Møde med ledelsen i By og Miljø om de udfordringer, som letbaneprojektet kan give for borgere, som bliver berørt af projektet. I den sammenhæng drøftede hvorledes der kan samarbejdes om henvendelser som borgerrådgiveren måtte få.
- Møde med leder om det nye bygningsreglement BR18 og hvilke ændringer i sagsbehandlingen dette medfører i byggesager.

Udvalgte sager indenfor By- og Miljøforvaltningen

GIS

Der har været flere henvendelser i løbet af året fra beboere i Kollektivhuset på Søborg Hovedgade i forbindelse med at udrykningskøretøjer ikke har haft de korrekte koordinater til adressen, og derfor ofte kører forkert, hvilket kan føre til at vigtig hjælp bliver forsinket.

Der har i den forbindelse været dialog med kommunens GIS-koordinator, som ved dialog og henvendelser til Beredskabet/Region Hovedstaden har søgt at få løst problemet.

Gener fra nærliggende virksomhed

Borgerrådgiveren har haft flere møder med repræsentanter for borgerne i et område, som føler sig generet af en nærliggende virksomhed, som støjer og som belaster adgangsforholdene til hele boligområdet. Henvendelserne

har været drøftet med forvaltningen i flere omgange og aktuelt drøftes politisk udviklingsplan for området.

Part/klageberettiget i byggesag

En borger henvendte sig om at planlagt byggeri på Søborg Hovedgade, hvor hun fandt at hun måtte være part i sagen, da byggeriet ville give hende indsigts- og skyggegener.

Borgerrådgiveren gjorde forvaltningen opmærksom på, at muligheden for at klage over afgørelsen, burde fremgå af selve brevet til borgeren og ikke alene af et vedlagt bilag. Derudover fandt borgerrådgiveren det forkert, at der blev henvist til at det var Byrådet, som havde truffet afgørelsen, da afgørelsen var truffet af forvaltningen. Forvaltningen oplyste at skabelon til sådanne breve er drøftet i fællesskab med jurister i 4-kommunes samarbejde, men at borgerrådgiverens bemærkninger til brevene vil blive taget med til det næste redaktionsmøde i fællesskabet.

Byggesager

Borgerrådgiveren har været inde over et par byggesager, hvor borgerne ikke oplevede sig hørt i forhold til de planlagte projekter. Borgerrådgiveren var i dialog med forvaltningen om henvendelserne.

Tobaksgrunden – manglende pleje af grønne arealer

Der har været flere henvendelser i løbet af året fra beboere i området, som har fundet at den aftalte plejeplan for området ikke overholdes. Forvaltningen er i den sammenhæng blevet bedt om at være opmærksom på problemstillingen.

Generelt om miljøtilsyn

By- og Miljøforvaltningen har i marts 2019 fremlagt sag om miljøtilsyn i 2018 med produk-

tionsvirksomheder for Miljøudvalget. Baggrunden er forvaltningens opgave med at sikre at miljølovgivningen overholdes.

Det fremgår, at der er ført tilsyn med 42 af 140 virksomheder, som er omfattet af regler om tilsyn. Ved tilsynene er reglerne i miljøbeskyttelsesloven blevet håndhævet 26 gange ifølge indstillingen.

Alle tilsynsrapporter, herunder håndhævelser offentliggøres på den statslige platform Digital MiljøAdministration, DMA.

Forvaltningen fører også tilsyn i sager om gener fra røg, støj, lugt, hønsehold og byggeri m.v. I 2018 har forvaltningen behandlet ca. 50 sager om gener.



Pejlemærker for 2019-2020

En nærmere undersøgelse af borgernes tilfredshed med borgerrådgiverfunktionen og indernt betydningen af at have en borgerrådgiverfunktion.

Revidering af regulativet for borgerrådgiveren, f.eks. om borgerrådgiverens mulighed for at tage sager op af egen drift.

Fortsat følge udviklingen af Ankestyrelsens behandling af klagesager fra kommunen.

Fortsat dialog løbende med forvaltningerne om de enkelte henvendelser og om de sagsbehandlingsmæssige forbedringer disse kan føre med sig.

I august 2019 fremlægges indstilling til Økonomiudvalget om stillingtagen til om borgerrådgiverfunktionen og databeskyttelsesrådgiverfunktionen fortsat skal ligge samlet.

Borgerrådgiverens hjemmeside:

gladsaxe.dk/borgerraadgiver

Link til indstillingen og beslutningen af borgerrådgiverfunktion truffet af Gladsaxe Byråd 10. juni 2015 samt regulativet for borgerrådgiveren i Gladsaxe Kommune.

Link til Gladsaxe Kommunes Styrelsesvedtægt: [styrelsesvedtægtens § 20](#)





Søborg

Gladsaxe Kommune
Borgerrådgiver
Rådhus Allé 7
2860 Søborg

Mail: borgerraadgiver@gladsaxe.dk
Telefon: 39 57 69 00